



TELENET GEDRAGSCODE



<u>Introductie</u>	4
<u>Hoe gaan wij om met onze klanten?</u>	6
<u>Waarom zijn persoons- en klantengegevens zo belangrijk?</u>	8
<u>Wat moet ik weten over bedrijfsmiddelen?</u>	10
<u>Wat moet ik weten over diversiteit en gelijke kansen?</u>	12
<u>Welk gedrag is niet aanvaardbaar en hoe kunnen wij een respectvolle werkomgeving verzekeren?</u>	14
<u>Wat moet ik weten om mijn veiligheid en die van anderen te garanderen?</u>	16
<u>Wanneer mag ik niet over de onderneming praten?</u>	18
<u>Mededingingsrecht: Wat moet ik weten over de omgang met een concurrent?</u>	20
<u>Waarmee moet ik rekening houden als ik een leverancier kies?</u>	22
<u>Wat moet ik weten over handel met buitenlandse partners?</u>	24
<u>Hoe ga ik om met financiële gegevens?</u>	26
<u>Hoe herken ik corruptie en omkoping?</u>	28
<u>Wanneer mag ik geschenken en gastvrijheid aanbieden en aanvaarden?</u>	30
<u>Wat wordt als handel met voorkennis beschouwd en hoe vermijd ik het?</u>	32
<u>Wat moet ik doen wanneer ik mij in een situatie met een belangenconflict bevind?</u>	34

Geen enkel bedrijf is een eiland. We groeien en bloeien dankzij onze klanten, onze aandeelhouders, onze werknemers en de samenleving waarin we actief zijn. We streven naar duurzame groei met een goed evenwicht tussen operationele uitmuntendheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Bij Telenet zijn we overtuigd van het enorme potentieel van digitaal. We willen mensen en bedrijven helpen om steeds voorop te blijven in het digitale tijdperk en de eindeloze mogelijkheden van de digitale wereld ten volle en met plezier te omarmen. Voor een betere levenskwaliteit.

Als bedrijf willen we

- dicht bij onze klanten staan en hen een fantastische beleving in het digitale tijdperk bieden
- open en transparant met al onze stakeholders omgaan en hun vertrouwen verdienen
- dat onze werknemers de passie voelen, groeien en succesvol zijn in een werkomgeving die voortdurend in beweging is.

Onze Gedragscode bepaalt hoe we als individuen handelen en met onze collega's, klanten, zakenpartners en het bredere stakeholdernetwerk omgaan. De Code vormt de basis van een sterke bedrijfscultuur die de hoogste standaarden van respect, integriteit en ethisch gedrag naleeft.

De Gedragscode reikt je een aantal duidelijke principes en kernwaarden aan die je kunnen helpen om je werk naar beste vermogen uit te voeren.

Ik dank je bij voorbaat om deze principes te omarmen en deze waarden mee uit te dragen.

Dankzij jouw inzet kunnen we een positieve bijdrage leveren aan de Belgische maatschappij en een digitale samenleving bouwen die ons stimuleert en helpt om altijd voorop te blijven.



JOHN PORTER
CEO, TELENET

HOE GAAN WIJ OM MET ONZE KLANTEN?

CONTEXT

De reikwijdte van ons bedrijf en het niveau van innovatie stellen ons in staat om producten en diensten te ontwikkelen die toonaangevend zijn op de markt.

Wij willen onze klanten een fantastische ervaring geven en het hen zo aangenaam mogelijk maken – dat betekent dat wij innovatieve producten en diensten leveren en onze potentiële, bestaande en gewezen klanten eerlijk en met respect behandelen. Onze werknemers focussen op de persoonlijke en menselijke aspecten wanneer ze contact leggen met onze klanten. We zorgen ervoor dat elke interactie met de klant een betekenisvolle, aangename en unieke ervaring wordt.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Zorg ervoor dat elk klantencontact, hetzij met bestaande klanten die vragen hebben of met potentiële nieuwe klanten, gebeurt met de nodige passie en met een focus op het delen van correcte en transparante informatie.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Een klant klaagt over de manier waarop hij door Telenet behandeld wordt. Wat moet ik doen?

A Het is belangrijk dat we met de nodige aandacht luisteren naar het verhaal van de klant en de klacht met de nodige zorg behandelen.

V Een journalist is klant bij ons en belt binnen met een vraag. Tegelijkertijd probeert hij meer informatie over onze interne procedures en manier van werken in te winnen. Wat moet ik doen?

A Ik zorg ervoor dat de klant zijn initiële vraag beantwoord wordt en vertel hem dat hij steeds terecht kan bij het Corporate Communications departement voor verdere vragen.

V Een klant is geïnteresseerd in een product waarop een promo net is stop gezet. Wat doe ik?

A Ik probeer de klant zijn noden zo goed mogelijk te begrijpen en maak een voorstel dat aan zijn behoeften voldoet. Ik zorg ervoor dat de klant een duidelijk zicht krijgt op de kostprijs.

V Ik werk in de verkoop en een prospectieve klant vraagt of wij een kredietbeoordeling kunnen vermijden. Wat moet ik doen?

A Kredietcontroles zijn belangrijk om zowel de klant als de onderneming te beschermen. U bent opgeleid om te weten wanneer kredietcontroles nodig zijn – raadpleeg uw supervisor als u twijfelt.

V Een van mijn collega's in de verkoop belooft potentiële klanten een gratis tablet als ze onze diensten afnemen. Er loopt momenteel geen dergelijke promotie en ik denk dat mijn collega de klanten bewust misleidt om meer te verkopen. Wat moet ik doen?

A Misleidende verkoopacties zijn nooit aanvaardbaar. U moet de zaak aan uw supervisor melden.

WAAROM ZIJN PERSOONS- EN KLANTENGEGEVENS ZO BELANGRIJK?



CONTEXT

Wanneer klanten ons persoonsgegevens verstrekken, vertrouwen zij erop dat wij deze zullen beschermen. Dat geldt ook voor al onze werknemers.

Daarom is het belangrijk dat iedereen de informatiesystemen van onze onderneming op een verantwoorde manier gebruikt en de persoonsgegevens in die systemen beschermt. Deze systemen omvatten onder andere computers, voicemail, e-mail en mobiele toestellen.

Telkens als we persoonsgegevens verzamelen, moeten we verzekeren dat ze privé en veilig blijven en volgens de regels worden verwerkt.

Persoonsgegevens omvatten bijvoorbeeld namen, adressen, geboortedatums en, voor onze klanten, locatiegegevens, IP-adressen, gegevens over het internetgebruik en set-top box gegevens.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Zorg ervoor dat u het interne en externe privacy beleid en het beleid voor informatieveiligheid hebt gelezen en begrepen en dat u alle aan u toegewezen opleidingen hebt gevolgd.

Als u in uw rol met persoonsgegevens werkt, moet u verzekeren dat u het relevante beleid en de processen met betrekking tot de verzameling, verwerking, bewaring en verwijdering van persoonsgegevens begrijpt en naleeft.

Gebruik persoonsgegevens uitsluitend voor geldige bedrijfsdoeleinden. U mag nooit persoonsgegevens raadplegen die u niet nodig hebt voor uw rol in de onderneming.

Persoonsgegevens mogen aan niemand worden onthuld, behalve als de onthulling volgens de regels toegelaten is en de gegevens voor geldige bedrijfsdoeleinden nodig zijn.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Ik heb een e-mail ontvangen met een link naar een gratis toegangskaart voor een prestigieus congres binnen de sector. Ik weet niet of ik veilig op de link kan klikken. Wat moet ik doen?

A Klik nooit op een link en open nooit bijlagen van onbekende bronnen. Bij de geringste twijfel mag u niet op de link klikken, maar moet u de e-mail als phishing rapporteren en/of naar het Information Security team doorsturen, met een korte uitleg over uw vermoedens.

V Ik werk in een contactcenter en krijg een telefoontje van iemand die beweert een familielid van een klant te zijn. Die persoon vraagt om de service op te zeggen. Mag ik dat doen?

A Het is belangrijk dat we nooit accountinformatie vrijgeven of klantenaccounts wijzigen zonder de juiste autorisatie van de klant. U bent opgeleid om te weten wat nodig is – raadpleeg uw supervisor als u twijfelt.

V Ik moet klantengegevens naar een collega sturen. Wat is de beste manier om dat te doen?

A Raadpleeg het Privacy Office als je onzeker bent of het versturen van deze gegevens geautoriseerd is. Als u persoonsgegevens verzendt, moet dat altijd via een goedgekeurde veilige methode gebeuren (het Information Security team kan hierbij advies verlenen).

WAT MOET IK WETEN OVER BEDRIJFSMIDDELEN?

CONTEXT

Bedrijfsmiddelen omvatten:

Fysieke middelen

De fysieke middelen omvatten kantoorvoorzieningen, uitrusting voor het netwerk, IT-uitrusting etc. De werknemers moeten de fysieke middelen van de onderneming beschermen en mogen ze uitsluitend voor bedrijfsdoeleinden gebruiken, met uitzondering van een beperkt persoonlijk gebruik dat de activiteiten van onze onderneming niet stoort en voor het overige in regel is met elk beleid van de onderneming.

Mensen

Onze mensen, hun capaciteiten en talent zijn eveneens bedrijfsmiddelen. Wij moeten ervoor zorgen dat wij de tijd van onze werknemers op dezelfde manier als onze andere middelen respecteren en dat zij hun taken tijdens de werkuren kunnen uitvoeren.

Gegevens- en informatiesystemen

U moet alle niet-openbare informatie over onze onderneming en alle niet-openbare informatie die derden ons verstrekken vertrouwelijk behandelen.

Intellectueel eigendom

Onze logo's, handelsmerken, designs, uitvindingen en geschriften zijn waardevolle middelen. Wij beschermen ze met patenten en met de registratie van handelsmerken. Wij respecteren ook stipt alle intellectuele eigendomsrechten van anderen.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Houd uw mobiele toestellen veilig – laat een laptop of smartphone niet achter in de auto.

Respecteer de tijd van de werknemers zoals u andere bedrijfsmiddelen respecteert en gebruik hem alleen voor de doeleinden van de onderneming.

Beperk het persoonlijke gebruik van de informatiesystemen tot het minimum. Het internetgebruik of berichten op onze voicemail- of e-mailsystemen worden niet gemonitord. De onderneming behoudt echter het recht om dat in gepaste omstandigheden wel te doen, indien de wet het toelaat en op een manier die consistent is met de toepasselijke wetten en reglementeringen.

Vertrouwelijke bedrijfsinformatie mag met niemand gedeeld worden, tenzij dat volgens de regels toegelaten is.

U mag vertrouwelijke informatie van een vorige werkgever niet onthullen.

Als u nieuwe producten of diensten ontwikkelt, moet u met het Legal team overleggen hoe ze kunnen worden beschermd.

Als u intellectuele eigendom van anderen wilt gebruiken, bijvoorbeeld technische ontwerpen, moet u een beroep doen op het Legal team om de toestemming van de eigenaar te krijgen.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Mijn vorige werkgever heeft software ontwikkeld die mijn huidige werk een stuk efficiënter zou maken. Mag ik een van mijn vrienden bij mijn vorige bedrijf om een kopie vragen?

A Nee. U zou inbreuk maken op hun intellectuele eigendomsrechten. Als u de software wilt gebruiken, moeten passende wettelijke afspraken worden gemaakt.

V Ik heb mijn smartphone van het bedrijf per ongeluk in de trein laten liggen. Wat moet ik doen?

A U moet contact opnemen met de IT Service Desk en met uw supervisor om te weten welke procedure u voor verloren toestellen moet volgen.

V Mijn persoonlijke smartphone is stuk. Mijn vriend werkt in een Telenet shop en wil mij een van de telefoons geven die ze hebben gekregen om te testen.

A U mag dat aanbod niet aanvaarden. De toestellen zijn eigendom van het bedrijf en u moet uw vriend uitleggen dat het diefstal van eigendom van de onderneming zou zijn.

WAT MOET IK WETEN OVER DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN?

CONTEXT

Wij engageren ons voor gelijke kansen voor onze werknemers en sollicitanten.

Beslissingen met betrekking tot tewerkstelling moeten gebaseerd zijn op de individuele verdiensten en op de behoeften van het bedrijf, los van ras, huidskleur, etnische, culturele, gemeenschaps- of nationale achtergrond, godsdienst, politieke of syndicale overtuigingen, seksuele geaardheid/identiteit, gezins- of huwelijksstatus, gender, huidige of toekomstige gezondheidssituatie/handicap of leeftijd.

Dit engagement geldt voor alle aspecten van het werk, met inbegrip van aanwerving, evaluatie, promotie, vergoeding, opleiding, ontwikkeling en ontslag.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

U moet de processen voor de aanwerving en het prestatie management begrijpen en verzekeren dat u ze eerlijk toepast en uw beslissingen op verdiensten baseert.

Laat van u horen als u een vermoeden hebt over potentieel discriminerend gedrag.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Ik ben een shop manager en heb voor een vacature een sollicitant met een handicap. Ik maak me zorgen dat sommige klanten vanwege die handicap niet door deze persoon bediend zullen willen worden. Mag ik mijn sollicitant weigeren?

A Nee. Wij rekruteren de beste mensen voor elke baan en de sollicitatie van deze persoon moet op dezelfde basis worden overwogen als die van alle andere kandidaten.

V Ik zou een vacature in mijn team graag met een interne promotie invullen. De functie vereist $\pm 50\%$ reizen. Ik denk dat een van de kandidaten erg geschikt zou zijn, maar durf niet goed naar haar beschikbaarheid vragen omdat ik weet dat ze net een baby heeft gekregen. Is dat soort vragen toegelaten?

A U moet de baan aanbieden aan de beste kandidaat, op basis van zijn of haar verdiensten, de behoeften van het bedrijf en de bevestiging dat hij of zij aan de specifieke eisen van de baan kan voldoen. In dit geval mag u dus naar haar beschikbaarheid om te reizen vragen, zonder een specifieke verwijzing naar het feit dat ze onlangs bevallen is. Als ze kan reizen en ze ook op basis van de andere criteria de beste kandidaat is, hoort zij de baan te krijgen.

WELK GEDRAG IS NIET AANVAARDBAAR EN HOE KUNNEN WE EEN RESPECTVOLLE WERKOMGEVING VERZEKEREN?

CONTEXT

Een aangename werkomgeving is afhankelijk van de manier waarop wij ons gedragen.

Sommige gedragingen zijn onaanvaardbaar op het werk en strijdig met het beleid van de onderneming, zoals de beleidsverklaring inzake gezondheid, veiligheid en milieu.

Gedrag zoals (seksuele) intimidatie en pesten, met inbegrip van discriminatie, mentaal en fysiek geweld, is onaangenaam en schadelijk voor de fysieke en mentale gezondheid en voor de veiligheid. Alle handelingen, houdingen of gedragingen die een individu of een groep van individuen redelijkerwijs als kwetsend, vernederend, intimiderend of vijandig kan ervaren, worden als onaanvaardbaar gedrag beschouwd. Dit gedrag kan veel vormen aannemen, mondeling (kleinerende uitspraken, laster, scheldwoorden, dreigementen, zinspelingen), visueel (spotprenten, tekeningen, posts, e-mails) of lichamelijk (aanranding, fysieke hinder).

Dergelijk gedrag wordt in onze werkomgeving niet aanvaard. De nationale en lokale reglementeringen bevatten specifieke procedures om het te bestrijden.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Behandel anderen met eerbied en vermijd gedrag dat anderen kwetsend, intimiderend, vernederend of vijandig kunnen vinden. Vermijd ook roddels.

Als u zelf onaanvaardbaar gedrag ervaart, moet u op een respectvolle maar assertieve manier grenzen stellen, zelfs als het een superieur betreft. Deze gedragscode geldt voor iedereen. Als u niet kunt reageren of als uw reactie niet helpt, moet u de procedure van het arbeidsreglement volgen (informele of formele tussenkomst, afhankelijk van de ernst en van de haalbaarheid van oplossingen). Als u geen toegang hebt tot deze procedure, moet u de vertrouwenspersoon en de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk raadplegen, de preventieadviseur psychosociale risico's, de arbeidsgeneesheer of andere relevante partijen in uw organisatie (HR, manager, sociale partners) die u kunnen informeren of helpen.

Als andere mensen op de werkplek (klanten, leveranciers of anderen) zich onaanvaardbaar gedragen, moet u het management om bijstand vragen. U moet ook problemen die u zelf ervaart laten registreren, volgens de voorschriften van het arbeidsreglement, zodat men ze kan gebruiken voor analyses en preventie in de toekomst. Dit vervangt echter geen interne en/of externe tussenkomst/klacht.

Als strafbare handelingen worden gepleegd, moet u de toepasselijke veiligheidsprocedures en -systemen gebruiken. Informeer uw management, indien nodig de interne beveiliging en eventueel de externe hulpdiensten, altijd volgens de instructies/procedures van uw afdeling. Raadpleeg uw manager als u de procedures niet kent of als ze niet beschikbaar zijn.

U zou alle relevante informatie moeten krijgen uit de meest geschikte bron (meestal uw manager), en u zou een gepaste opleiding of programma moeten volgen. Het is de bedoeling dat u de nodige competenties verwerft en voldoende vertrouwen krijgt in uw functie, rol en uzelf om deze problemen aan te pakken.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Ik heb een tijd geleden een relatie gehad met een collega in het team. De relatie liep jammer genoeg spaak en ik heb er een punt achter gezet. Sindsdien maakt mijn collega mij bij de andere teamleden zwart als ik er niet ben. Ik heb gezegd dat hij moet ophouden, maar dat doet hij niet. Ik heb de indruk dat het team zich anders tegenover mij gedraagt en ik voel me geïsoleerd. Wat moet ik doen?

A U moet dit aankaarten bij uw vertrouwenspersoon, die informeel kan tussenkomen door u raad te geven over de aanpak van de situatie of als bemiddelaar op te treden. Als het nodig is, kan de vertrouwenspersoon ook de interventie van een andere partij vragen.

V Sommige leden van mijn team maken foute grappen over het gezondheidsprobleem van een andere collega. Wat moet ik doen?

A Als u dat ziet zitten, moet u de teamleden aanspreken. Bijvoorbeeld: "Vind je echt dat zulke negatieve grapjes gepast zijn? Zou je het ook zeggen als hij/zij hier was? Hoe zou je het vinden als ze grappen maakten over jou? Horen we ons tegenover een zieke collega niet als een team te gedragen?"

Als u dat niet ziet zitten, moet u uw supervisor of een vertrouwenspersoon raadplegen.



WAT MOET IK WETEN OM MIJN VEILIGHEID EN DIE VAN ANDEREN TE GARANDEREN?

CONTEXT

Alle werknemers van Telenet Group Holding (technici, contactadviseurs, bedrijfsleiders, managers, enz.) zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van onze werkomgeving en voor een veilige levering van onze producten en diensten, om onze werknemers, partners en klanten te beschermen.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Volg de relevante procedures en instructies en zorg dat u alle aan u toegewezen opleidingen volgt.

Verzeker uw gezondheid, veiligheid en die van anderen door passende voorzorgen te nemen.

Help anderen door op gevaarlijke gedragingen en situaties te wijzen.

Meld alle risico's en problemen inzake gezondheid, veiligheid en het welzijn.

Meld alle arbeidsongevallen en incidenten.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Wat moet ik doen als ik iets zie dat volgens mij gevaarlijk zou kunnen zijn?

A We zijn allemaal verantwoordelijk voor een veilige werkomgeving. U moet alle situaties, die u gevaarlijk vindt aan uw lokale Health en Safety team melden, zodat ze kunnen worden onderzocht.

WANNEER MAG IK NIET OVER DE ONDERNEMING PRATEN?

CONTEXT

Wij houden het publiek, met inbegrip van onze investeerders, kredietverleners en klanten, op de hoogte door relevante, duidelijke financiële en operationele informatie over onze onderneming te publiceren. Alleen aangestelde personen treden op als woordvoerder van de onderneming en alle communicatie moet ons beleid voor het delen van informatie naleven.

Wij mogen materiële informatie niet selectief meedelen aan beursprofessionals en investeerders voor we ze aan het grote publiek bekendmaken.

WAT BETEKEN DAT VOOR MIJ?

U mag met niemand in of buiten de onderneming over onze resultaten praten, behalve met personen die het recht hebben om ze te kennen. Wanneer informatie uitlekt, moet u onmiddellijk uw Corporate Communications team waarschuwen.

U mag geen commentaar geven in naam van de onderneming, behalve als u vooraf toestemming hebt gekregen. Doe geen (publieke of andere) onthullingen over onze financiële resultaten of vooruitzichten zonder eerst met ons Investor Relations team te overleggen en hun goedkeuring te krijgen.

Alle pers- en andere mediaberichten of verzoeken om interviews moeten door het Corporate Communications team gecoördineerd worden. Het Corporate Communications team moet vooraf worden geïnformeerd over elke communicatie.

Alleen bevoegde personen mogen op sociale media in naam van de onderneming communiceren.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Mijn vriend, die journalist is, vroeg me aan tafel of de onderneming goede zaken doet. Mag ik daar met hem over praten?

A U mag met niemand buiten de onderneming over onze resultaten of toekomstige prestaties praten, ook niet informeel, behalve als u vooraf toestemming hebt gekregen. Verwijs mensen die informatie vragen door naar het Investor Relations team.

V Ik heb op een internetforum commentaar gezien over de breedbandsnelheden van onze onderneming. Volgens mij zijn sommige opmerkingen verkeerd en ik zou graag aan de conversatie deelnemen om de fouten te verbeteren. Mag ik dat doen?

A U mag niets in naam van de onderneming posten, behalve met de toestemming van het Corporate Communications team. Als u toch commentaar geeft, moet u duidelijk maken dat het uw persoonlijke mening is.

V Ik ben uitgenodigd om op een extern evenement over het werk van mijn team te spreken. Mag ik dat doen?

A U moet met het Corporate Communications team overleggen voor u aanvaardt om op een extern evenement te spreken.

MEDEBINGINGSRECHT: WAT MOET IK WETEN OVER DE OMGANG MET EEN CONCURRENT?

CONTEXT

De meeste landen hebben wetten die een vrije en eerlijke mededinging beschermen. De onderneming leeft dergelijke mededingingswetten en sectorreglementen ten volle na.

Deze wetten gelden voor alle individuen van de onderneming en inbreuken worden streng gestraft.

De wetten in de landen waar wij zakendoen, leggen meestal de volgende regels op:

- Afspraken die de concurrentie vervalsen of bedoeld zijn om dat te doen, zijn illegaal.
- De uitwisseling van commercieel gevoelige informatie tussen concurrenten is illegaal.
- Dominante ondernemingen zijn onderworpen aan bijzondere beperkingen inzake hun commerciële gedrag, om te vermijden dat zij het gebrek aan concurrentie misbruiken.
- Fusies en overnames, joint ventures en sommige financiële investeringen moeten vaak vooraf door een regulator worden goedgekeurd.

Naast de mededingingsregels zijn wij door de aard van onze activiteit vaak onderworpen aan reglementeringen voor de telecommunicatie- of de mediasector.

Tot slot heeft de onderneming toegang tot commercieel gevoelige informatie van haar wholesale klanten. Om te vermijden dat de onderneming dergelijke informatie misbruikt of een oneerlijk concurrentievoordeel krijgt, eisen de telecommunicatie- en mededingingswetten de strenge toepassing van Chinese Walls tussen Wholesale en Retail.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Wees waakzaam in de omgang met concurrenten, leveranciers of klanten:

- Praat niet en maak geen (formele of informele) afspraken over huidige of toekomstige prijzen, productvoorstellen, offertes of de bedrijfsstrategie met concurrenten of beroepsverenigingen.
 - Onthoud dat veel van onze leveranciers of zakelijke klanten ook concurrenten zijn.
 - Overeenkomsten of (formele of informele) afspraken met concurrenten, leveranciers of klanten die de concurrentie verhinderen of beperken, zijn meestal illegaal.
 - Wees voorzichtig met het beperken van prijzen voor wederverkoop, overeenkomsten over of eisen voor exclusiviteit, overeenkomsten over of eisen voor beperkingen van de concurrentie.
 - Praat niet over offerte-intenties met andere potentiële inschrijvers.
 - Onthul geen wholesale informatie aan de retail departementen van de onderneming en gebruik ze uitsluitend voor de levering van de wholesale diensten.
- Vermijd elke schijn van verboden activiteiten:
- Als een concurrent u benadert met een voorstel waarvan u denkt dat het strijdig is met de mededingingsregels, volstaat het niet dat u zwijgt. U moet het Legal team over de situatie informeren.
 - Telkens u over de naleving van de mededingingsregels twijfelt, moet u in de aanloop naar vergaderingen of besprekingen het Legal team raadplegen.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Mijn collega heeft mij een e-mail gestuurd met een voorstel om onze macht op de markt te gebruiken om een nieuwe concurrent uit te schakelen. De e-mail is als grap bedoeld en het is duidelijk dat we zoveel macht niet hebben, maar moet ik iets doen?

A U moet uw collega aanraden om geen grappende of overdreven mails te schrijven. E-mails zijn belangrijk bewijsmateriaal voor de mededingingsautoriteiten en het zou niet meevallen om de autoriteiten ervan te overtuigen dat deze e-mail als grap bedoeld was.

V Tijdens een evenement van de sector begon een vriend, die nu voor een concurrent werkt, over de druk op de marges op een van onze markten te praten, en over de noodzaak om de prijzen te verhogen. Wat moet ik doen?

A U moet dat gesprek afbreken en duidelijk maken dat u niet over dergelijke onderwerpen wenst te praten. U mag niet zwijgend blijven luisteren wanneer concurrenten dergelijke informatie onthullen.

V We zouden de winst van de projecten voor de ontwikkeling van het netwerk kunnen vergroten door met onze concurrent af te spreken dat we niet in dezelfde zones zullen werken. Mag dat?

A Nee. Een geografische verdeling van de marktfocus is verboden.

V Een collega bij Marketing stelt mij vragen over een van onze wholesale partners: hoeveel klanten de laatste promotie heeft opgeleverd, wat het niveau van de wholesale tarieven voor mobiele data is. Mag ik hem dat vertellen?

A Nee. De Chinese Walls regelgeving verbiedt het delen van dit type informatie.

WAARMEE MOET IK REKENING HOUDEN ALS IK EEN LEVERANCIER KIES?

CONTEXT

Onze reputatie is een troef die wij moeten beschermen door met leveranciers met een goede naam te werken.

Wij verwachten dat onze leveranciers akkoord gaan met onze principes voor een verantwoorde inkoop en toeleveringsketen. Deze principes hebben betrekking op:

- De arbeidsnormen
- De ethiek
- De veiligheid en de gezondheid
- Het milieu
- De inkoop

Wij werken samen met onze leveranciers om hun risico's en prestaties inzake milieu-, sociale en ethische activiteiten te beoordelen, met inbegrip van de mensenrechten.

Wij moeten bovendien verzekeren dat wij onze leveranciers eerlijk en integer behandelen.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Houd u bij de selectie van leveranciers aan het inkoopbeleid en de procedures.

Meld alle potentiële belangenconflicten die uw beslissingen in de selectie van leveranciers kunnen beïnvloeden of de schijn van beïnvloeding kunnen wekken. Potentiële belangenconflicten met leveranciers omvatten:

- Een direct of indirect belang (ook via familieleden, vrienden of andere personen die in uw naam handelen).
- Een nauwe persoonlijke relatie.

Als u betrokken bent bij de selectie van leveranciers, moet u verzekeren dat u objectief de leverancier kiest die het best aan onze bedrijfsbehoeften voldoet.

Aanvaard tijdens een selectieproces geen geschenken of gastvrijheid van leveranciers.

Als u twijfelt of een leverancier zich aan de principes voor een verantwoordelijke inkoop en toeleveringsketen houdt, moet u het Procurement team raadplegen.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Ik ben de manager van het inkoopteam voor netwerkuitrusting. Een persoonlijke vriend is verantwoordelijk voor de Telenet account bij een fabrikant die een offerte heeft ingediend om onze leverancier te worden. Mag ik betrokken zijn bij de selectie van de leverancier?

A We moeten verzekeren dat onze selectie van leveranciers objectief en onpartijdig verloopt. Om elke reële of vermeende partijdigheid te vermijden, moet u een belangenconflictverklaring invullen (raadpleeg het Compliance team voor hulp) en alle adviezen volgen. Bij de geringste twijfel over de mogelijkheid van een belangenconflict moet u dat melden.

V Wat moet ik doen als een leverancier met wie ik werk in het nieuws komt omdat hij de mensenrechten schendt?

A Raadpleeg het Procurement team voor advies.



WAT MOET IK WETEN OVER HANDEL MET BUITENLANDSE PARTNERS?

CONTEXT

Wij moeten een groot aantal handelswetten naleven, onder meer in verband met sancties en exportbeperkingen.

Sancties verbieden ons om zaken te doen met bepaalde individuen, entiteiten en overheidsorganisaties (en met personen of entiteiten die in hun naam handelen).

Exportbeperkingen omvatten het verbod op of de beperking van de export van goederen, technologie en software naar specifieke individuen of landen.

Export is niet beperkt tot de traditionele verzendingsmethoden. Een export kan ook elektronisch gebeuren, of in de vorm van besprekingen.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Als u betrokken bent bij de export van goederen of bij de internationale transfer van technologie, moet u verzekeren dat alle vereiste licenties en goedkeuringen verkregen zijn voor u doorgaat.

Als u twijfelt of in een gegeven situatie beperkingen of sancties van toepassing zijn, moet u het Legal team om advies vragen.

Daarnaast is het mogelijk dat wij aan bepaalde rapporteringsvereisten moeten voldoen wanneer wij betalingen doen aan of ontvangen van aan sancties onderworpen landen. Als u vragen over dergelijke betalingen hebt, moet u contact opnemen met het Legal team.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Wij willen overtollige set-top boxes aan een derde partij verkopen. De derde partij geeft te kennen dat ze in het Midden-Oosten zullen worden verkocht. Moet ik verder nog iets doen?

A Wij moeten verzekeren dat ze niet zullen worden verkocht in een land dat op een sanctielijst staat. Raadpleeg uw Legal team voor u doorgaat.

HOE GA IK OM MET FINANCIËLE GEGEVENS?

CONTEXT

Wij moeten uitgebreide en complexe reglementeringen naleven met betrekking tot onze financiële verslagen en andere informatie over de prestaties van de onderneming. We moeten verzekeren dat onze boekhouding en documentatie een nauwkeurig beeld geven van de transacties van de onderneming en dat ze gedurende de vereiste termijn worden bewaard.

Al onze boeken, documenten, rekeningen en financiële verslagen moeten voldoende gedetailleerd zijn, de transacties van de onderneming correct weerspiegelen en aan zowel de toepasselijke wettelijke eisen als het interne controlesysteem van Telenet voldoen.

De boekhouding en de financiële verslaggeving moeten de toepasselijke algemeen aanvaarde boekhoudprincipes eerbiedigen en ook andere criteria naleven, zoals de lokale wettelijke rapportage- en belastingvereisten.

WAT BETEKT DAT VOOR MIJ?

Verzekert dat u voor elke transactie de juiste goedkeuringen en handtekeningen verkrijgt.

Registreer alle financiële transacties – ook uw onkosten – nauwkeurig.

Verzekert dat niet-financiële gegevens, zoals aantallen klanten, eveneens correct worden gerapporteerd.

Verzekert dat alle documentatie gedurende de vereiste periode bewaard blijft en daarna veilig wordt vernietigd.

Werk samen met de interne en externe auditors en geef hen een waarheidsgetrouw beeld van de zaken.

Vraag het Finance team om advies als u twijfels hebt of om problemen te rapporteren.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Als gevolg van een vertraging in een project heb ik een ongebruikt budget dat ik graag aan een teamevenement zou besteden. Mag dat?

A Uitgaven die voor een bepaald doel gebudgetteerd zijn, mogen niet voor andere doelen worden gebruikt. Geld van de onderneming mag alleen worden uitgegeven als dat nodig is voor het bedrijf. Raadpleeg uw supervisor en Finance als u om gelijk welke reden wijzigingen van uw gebudgetteerde uitgaven verwacht.

V Ik heb mijn verkoopdoel voor dit kwartaal overtroffen. Mag ik de rapportage over de verkopen tot volgend kwartaal uitstellen om mijn volgende kwartaaldoel gemakkelijker te bereiken?

A U moet alle transacties altijd accuraat rapporteren in de periode waarin ze hebben plaatsgevonden.

V Ik heb tijdens een zakenreis in een hotel gelogeerd maar kan de betaalbewijzen van de drank- en maaltijdkosten die ik in het hotel gemaakt heb niet meer vinden. Mag ik toch terugbetaling vragen?

A U hebt betaalbewijzen nodig om kosten terugbetaald te krijgen. In dit geval moet u contact opnemen met het hotel en een kopie van de betaalbewijzen vragen.

HOE HERKEN IK CORRUPTIE EN OMKOPING?

CONTEXT

Wij leven alle toepasselijke anti-corruptiewetten na en vermijden elke schijn van ongepast handelen. Beschuldigingen van corruptie kunnen ons bedrijf en onze reputatie ernstig schaden.

Wij verbieden ongepaste betalingen in al onze commerciële transacties. Dat verbod geldt zowel voor onderhandelingen met ambtenaren als voor transacties in de privésector.

Wij hanteren een streng beleid en procedures om ongepaste betalingen te voorkomen, met inbegrip van bijzondere procedures voor derde partijen die in onze naam met ambtenaren onderhandelen.

De onderneming is politiek neutraal. Wij hebben geen politieke bindingen en nemen niet deel aan politieke processen of verkiezingsprocessen. Schenkingen aan politieke partijen, vertegenwoordigers van politieke partijen en verkiezingskandidaten zijn verboden.

WAT BETEKT DAT VOOR MIJ?

Ongepaste betalingen zijn volstrekt verboden

U mag nooit een betaling of een schenking van enige waarde aanbieden, beloven, doen of machtigen om gelijk welk zakelijk voordeel te verkrijgen.

Geschenken en gastvrijheid

U mag een persoon of bedrijf geen geschenken of entertainment aanbieden met de bedoeling gelijk welk zakelijk voordeel te verkrijgen.

Wanneer u met een ambtenaar samenwerkt, moet u extra waakzaam en alert zijn.

Indirecte betalingen via derden

Ongepaste betalingen zijn vaak het werk van derden, zoals consultants, adviseurs of entiteiten die relaties met ambtenaren hebben. Als u een beroep wenst te doen op externe tussenpersonen, moet u het Legal team raadplegen.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Een van onze overheidsklanten heeft ons gevraagd een schenking voor een goed doel te doen. Mogen we dat doen?

A Uw Legal team kan u over liefdadige schenkingen adviseren. Schenkingen moeten naar legitieme goede doelen gaan en mogen niet gedaan worden met als doel een ongepast zakelijk voordeel te krijgen of een beslissing te beïnvloeden.

V Een ambtenaar die een aantal vergunningsaanvragen van de onderneming behandelt, vraagt of wij een baan kunnen vinden voor haar nichtje. Is dat een probleem?

A Alle beslissingen over aanwervingen moeten op de behoeften van het bedrijf en de verdienste van de persoon gebaseerd zijn. De aanwerving van het nichtje van de ambtenaar, zonder de geëigende procedure te volgen, kan gezien worden als een waardevol aanbod om een zakelijk voordeel te verkrijgen.

V Een ambtenaar zou graag gratis ons standaardpakket krijgen. Mogen we hem zijn zin geven?

A Nee. Wij mogen uitsluitend kortingen geven die algemeen beschikbaar zijn en in lijn liggen met de markt. Wij mogen ambtenaren of openbare organisaties geen bijkomende kortingen of gratis diensten geven.

WANNEER MAG IK GESCHENKEN EN GASTVRIJHEID AANBIEDEN EN AANVAARDEN?

CONTEXT

De uitwisseling van geschenken en gastvrijheid kan goodwill scheppen in zakelijke relaties, maar leidt soms tot – of wekt de indruk van – ongepaste beïnvloeding of het scheppen van een commercieel voordeel. De wetten tegen corruptie en omkoping verbieden dat.

Wij willen verzekeren dat onze werknemers nooit in een positie worden geplaatst waarin hun oordeel of onpartijdigheid ter discussie wordt gesteld.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Voor u een geschenk of gastvrijheid aanbiedt of aanvaardt, moet u het beleid voor anti-corruptie gelezen hebben.

Sommige geschenken en vormen van gastvrijheid zijn nooit aanvaardbaar. Enkele voorbeelden:

- Geschenken of gastvrijheid die worden aangeboden of ontvangen tijdens een aanbesteding of onderhandelingen met een derde partij.
- Geld of geschenkbonnen.
- Elk geschenk of elke vorm van gastvrijheid die een verplichting of een compromis schept of de indruk kan wekken dat uw oordeel wordt beïnvloed.

Als u twijfels hebt over de aanvaarding van een geschenk, ongeacht zijn waarde, gelieve uw Compliance team te raadplegen.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Wij onderhandelen met een potentiële leverancier en de vergadering loopt uit tot in de avond. De potentiële leverancier wil het team op een etentje in een restaurant trakteren. Mag dat?

A Nee. Tijdens onderhandelingen met een huidige of potentiële leverancier mag u geen gastvrijheid aanvaarden. U moet de kosten van het eten verdelen.

V Een leverancier die ik heb geholpen om problemen met facturen op te lossen, stuurt me als bedankje een doos bonbons met een waarde van ongeveer € 10. Mag ik dit geschenk aanvaarden?

A Geschenken met een beperkte waarde of eerder symbolische waarde mogen aanvaard worden.

WAT WORDT ALS HANDEL MET VOORKENNIS BESCHOUWD EN HOE VERMIJD IK HET?

CONTEXT

Als beursgenoteerde vennootschap zijn wij onderworpen aan wetten met betrekking tot de toegang tot informatie over de onderneming en onze verhandelde effecten.

Werknemers kunnen in het bezit komen van materiële, niet-openbare informatie over de onderneming of andere bedrijven. De werknemers van de onderneming mogen geen materiële niet-openbare informatie over de onderneming gebruiken of onthullen.

Informatie is 'materiële' als er een significante kans bestaat dat een redelijke investeerder de informatie belangrijk zou vinden om te beslissen over de aankoop, het behoud of de verkoop van effecten van de onderneming, of als haar openbaarmaking de marktprijs van de effecten waarschijnlijk zou beïnvloeden. Enkele voorbeelden:

- Projecties van toekomstige financiële resultaten
- Financiële of operationele resultaten en in het bijzonder kwartaal- en jaarresultaten
- Plannen voor overnames of afstotingen
- Significante gebeurtenissen met betrekking tot de effecten van de onderneming (bv. een dividend of distributie)
- Significante ontwikkelingen of gebeurtenissen in verband met producten, diensten of strategische plannen, met inbegrip van ontwikkelingen in de regelgeving, significante prijswijzigingen enz.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

In de meeste gevallen mag u effecten van de onderneming of van andere ondernemingen kopen en verkopen.

Maar als u over wezenlijke, niet-openbare informatie beschikt, mag u geen effecten van de onderneming verhandelen.

Deel nooit informatie met mensen buiten de onderneming, behalve als dat nodig is voor de activiteiten van de onderneming en er gepaste maatregelen genomen zijn (zoals een geheimhoudingsovereenkomst).

Wanneer u voorkennis bezit, mag u geen tips geven of aanbevelingen doen over effecten van de onderneming of van andere bedrijven aan om het even wie, met inbegrip van vrienden en familie.

Het niet naleven van deze regels kan aanleiding geven tot strafrechtelijke vervolging of boetes voor zowel onze onderneming als de betrokken persoon. Raadpleeg dus zorgvuldig de Dealing Code van Telenet voor u effecten van de onderneming verhandelt.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Ik werk in het Finance team en weet dat een van onze belangrijkste afdelingen zijn financiële doelstellingen niet zal bereiken. Mag ik mijn aandelen in de onderneming verkopen voor de informatie publiek bekend wordt?

A U mag niet direct of via andere personen (zoals familieleden) handel drijven in effecten van de onderneming op basis van materiële niet-openbare informatie over de prestaties van de onderneming. U moet zich houden aan het beleid voor handel met voorkennis ('Dealing Code'), dat uitlegt wanneer u handel mag drijven.

V Ik werk op de aankoopdienst en weet dat een van onze leveranciers problemen heeft met de vernieuwing van belangrijke contracten. Mijn zus heeft veel geld in dat bedrijf geïnvesteerd. Mag ik haar vertellen wat ik weet?

A Als u de informatie kent als gevolg van uw rol in de onderneming en het geen publieke informatie is, mag u ze niet delen.

WAT MOET IK DOEN WANNEER IK MIJ IN EEN SITUATIE MET EEN BELANGENCONFLICT BEVIND?

CONTEXT

Er kan een belangenconflict bestaan als uw relatie met een andere persoon of entiteit uw zakelijke oordeel kan beïnvloeden.

Zelfs de schijn van een belangenconflict kan de indruk wekken dat u zich ongepast gedraagt.

WAT BETEKENT DAT VOOR MIJ?

Zodra u een potentieel of werkelijk conflict vaststelt, moet u het melden.

Onttrek u aan elke situatie met een mogelijk belangenconflict.

Zorg ervoor dat u niet betrokken bent bij de aanwerving of het management van een familielid of goede vriend. Onttrek u aan elke besluitvorming in verband met een leverancier of andere derde partij waarin u een direct of indirect belang of waarmee u of een nauwe persoonlijke band hebt.

U mag geen andere baan of functie hebben die een weerslag kan hebben op uw vermogen om uw rol in de onderneming te vervullen of op uw vermogen om beslissingen te nemen in het belang van de onderneming.

KUNT U EEN VOORBEELD GEVEN?

V Ik ben al twee jaar een manager in de onderneming. Sinds vorige maand heb ik een relatie met een teamlid. Is dat een probleem?

A U moet uw lijnmanager over de relatie informeren, zodat hij gepaste maatregelen kan nemen om een potentieel belangenconflict te voorkomen.

V Mijn team heeft een vacature die mijn neef interesseert. Mag ik zijn cv aan de aanwervende manager bezorgen?

A U mag de gegevens van uw neef aan de aanwervende manager bezorgen, maar u mag niet bij het aanwervingsproces betrokken zijn of het beïnvloeden.

V Ik schilder in mijn vrije tijd en verkoop mijn schilderijen online. Is dat een conflict?

A Het is toegelaten, op voorwaarde dat het geen nadelige weerslag heeft op uw rol in de onderneming.

